



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วฟ้า โทร ๐๓๔-๒๗๗๐๕๐

ที่ นฐ.๘๐๒๐๑/- วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วฟ้า ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด/รองปลัด/ ปลัด / นายองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วฟ้า

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วฟ้า ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการงานด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร,การขออนุญาตใช้น้ำ,การขอถังขยะ,การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน, การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ,การขอจดทะเบียนพาณิชย์,การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และการขอรับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด โดยให้สัมตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน ๗๐ ราย เพื่อนำมาเป็นแนวทางการวางแผนปรับปรุงการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วฟ้าให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มาขอรับบริการ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. ประชาชนทั่วไป	จำนวน	๗๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐
๒. ข้าราชการ	จำนวน	-	คน	คิดเป็นร้อยละ	-
๓. นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน	-	คน	คิดเป็นร้อยละ	-
๔. อื่นๆ	จำนวน	-	คน	คิดเป็นร้อยละ	-

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

ลำดับที่	กิจกรรม	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ
	ด้านเวลา			
๑.	การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่กำหนด	๔๒.๐๐	๒๔.๐๐	๔.๐๐
๒.	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๓.๐๐	๒๔.๐๐	๓.๐๐
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๑.	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔๕.๐๐	๑๗.๐๐	๘.๐๐
๒.	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศ	๔๙.๐๐	๑๘.๐๐	๓.๐๐
๓.	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔๖.๐๐	๒๐.๐๐	๔.๐๐
	ด้านเจ้าหน้าที่			
๑.	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๙.๐๐	๒๓.๐๐	๘.๐๐
๒.	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔๕.๐๐	๑๗.๐๐	๘.๐๐
๓.	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๔๕.๐๐	๒๑.๐๐	๔.๐๐

ลำดับ ที่	กิจกรรม	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ
๔.	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	๔๕.๐๐	๒๑.๐๐	๔.๐๐
๕.	การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔๗.๐๐	๑๔.๐๐	๙.๐๐
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑.	ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๐.๐๐	๓๒.๐๐	๘.๐๐
๒.	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๒.๐๐	๒๑.๐๐	๗.๐๐
๓.	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น	๖๔.๐๐	๑.๐๐	๕.๐๐
๔.	ความสะอาดของสถานที่/สำนักงานให้บริการ	๕๗.๐๐	๙.๐๐	๔.๐๐

แสดงว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วฟ้า อยู่ระดับพอใจ
มาก คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๒๐, ระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๗๓, ระดับไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาววิยะดา ทรกุล)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(ลงชื่อ)
(นายปฐม อิศรางกูร ณ อยุธยา)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)
(นายชัยวัตร มีทรัพย์หลาย)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วฟ้า

(ลงชื่อ)
(นางณัฐนิชา อนุกุลเวช)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วฟ้า

- ทราบ

นภภักษ์

(นางณภักษ์ นิตสูงวงศ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วฟ้า

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ พ.ศ. ๒๕๖๕

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆ อีกมาก องค์กรบริหารส่วนตำบลบางแก้วฟ้า มีความประสงค์จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

แบบสอบถามประชาชน

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | | |
|---------|-----------------------------------|----------------------------------|
| ๑. เพศ | ๑. ชาย จำนวน ๓๐ คน | ๒. หญิง จำนวน ๔๐ คน |
| ๒. อายุ | ๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๔ คน | ๒. ระหว่าง ๒๐ -๔๐ ปี จำนวน ๑๖ คน |
| | ๓. ระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๒๐ คน | ๔. อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๐ คน |

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|-------------|
| - การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน | จำนวน ๑๐ คน |
| - การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ | จำนวน ๘ คน |
| - การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ | จำนวน ๙ คน |
| - การขอรับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด | จำนวน ๗ คน |
| - การขอจดทะเบียนพาณิชย์ | จำนวน ๔ คน |
| - การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ | จำนวน ๙ คน |
| - การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร | จำนวน ๘ คน |
| - การขออนุญาตใช้น้ำ | จำนวน ๖ คน |
| - การขอลงขยะ | จำนวน ๙ คน |

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ลำดับที่	กิจกรรม	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
	ด้านเวลา			
๑.	การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	๔๒	๒๔	๔
๒.	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๓	๒๔	๓
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๑.	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔๕	๑๗	๘
๒.	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศ	๔๙	๑๘	๓
๓.	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔๖	๒๐	๔

ลำดับที่	กิจกรรม	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
	ด้านเจ้าหน้าที่			
๑.	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๙	๒๓	๘
๒.	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔๕	๑๗	๘
๓.	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๔๕	๒๑	๔
๔.	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๕	๒๑	๔
๕.	การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔๗	๑๔	๙
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑.	ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๐	๓๒	๘
๒.	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๒	๒๑	๗
๓.	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น	๖๔	๑	๕
๔.	ความสะอาดของสถานที่/สำนักงานที่ให้บริการ	๕๗	๙	๔
	รวม	๖๓๙	๒๖๒	๗๙

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วฟ้า ในภาพรวมและรายด้าน ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ
ด้านเวลา	๙๕.๐๐
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๒.๘๕
ด้านเจ้าหน้าที่	๙๐.๕๗
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๑.๔๒
ภาพรวม	๙๒.๔๖

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วฟ้า ในการให้บริการทั้ง ๓ ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๒.๔๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วฟ้า ด้านเวลา ร้อยละ ๙๕.๐๐ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๙๒.๘๕ ด้านเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๙๐.๕๗ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๑.๔๒

การสรุปผลความพึงพอใจรายด้าน

ซึ่งจะประกอบด้วย ๔ ด้าน คือ ด้านเวลา,ด้านขั้นตอนการให้บริการ,ด้านเจ้าหน้าที่,ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ด้านเวลา

ผลการสำรวจผู้มารับบริการ จำนวน ๗๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามเวลาที่กำหนดและรวดเร็วในการให้บริการ

๑.๑ ด้านการให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา

	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๔๒	๒๔	๔	-	-
ร้อยละ	๖๐.๐๐	๓๔.๒๘	๕.๗๑	-	-

จากตารางที่ ๓ ผลการสำรวจผู้มารับบริการ จำนวน ๗๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วฟ้า ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๐.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ร้อยละ ๓๔.๒๘ มีพอใจและร้อยละ ๕.๗๑ พอใจน้อยตามลำดับ

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ

	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๔๓	๒๔	๓	-	-
ร้อยละ	๖๑.๔๒	๓๔.๒๘	๔.๒๘	-	-

จากตารางที่ ๔ ผลการสำรวจผู้มารับบริการ จำนวน ๗๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วฟ้า ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๑.๔๒ มีความพึงพอใจมากต่อความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และร้อยละ ๓๔.๒๘ มีความพอใจและร้อยละ ๔.๒๘ มีความพอใจน้อย

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจผู้มารับบริการ จำนวน ๗๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ,การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับบริการก่อนตามลำดับ

๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ตารางที่ ๕ ผลการสำรวจผู้มารับบริการ จำนวน ๗๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วฟ้า ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๔.๒๘ มีความพึงพอใจมากและร้อยละ ๒๔.๓๐ มีความพอใจและร้อยละ ๑๑.๔๒ มีความพอใจน้อย

	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๔๕	๑๗	๘	-	-
ร้อยละ	๖๔.๒๘	๒๔.๓๐	๑๑.๔๒	-	-

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศ

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามประกาศ

	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๔๙	๑๘	๓	-	-
ร้อยละ	๗๐.๐๐	๒๕.๗๑	๔.๒๙	-	-

จากตารางที่ ๖ ผลการสำรวจผู้มารับบริการ จำนวน ๗๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วฟ้า ส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๐.๐๐ มีความพึงพอใจมากและร้อยละ ๒๕.๗๑ มีความพอใจและร้อยละ ๔.๒๙ มีความพอใจน้อย

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๔๖	๒๐	๔	-	-
ร้อยละ	๖๕.๗๑	๒๘.๕๗	๕.๗๑	-	-

จากตารางที่ ๗ ผลการสำรวจผู้มารับบริการ จำนวน ๗๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วฟ้า ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๕.๗๑ มีความพึงพอใจมากและร้อยละ ๒๘.๕๗ มีความพอใจและร้อยละ ๕.๗๑ มีความพอใจน้อย

๓. ด้านเจ้าหน้าที่

ผลการสำรวจผู้มารับบริการ จำนวน ๗๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ

๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๔๕	๒๓	๘	-	-
ร้อยละ	๕๕.๗๑	๓๒.๘๖	๑๑.๔๓	-	-

จากตารางที่ ๘ ผลการสำรวจผู้มารับบริการ จำนวน ๗๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วฟ้า ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๕.๗๑ มีความพึงพอใจมากและร้อยละ ๓๒.๘๖ มีความพอใจและร้อยละ ๑๑.๔๓ มีความพอใจน้อย

๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๔๕	๑๗	๘	-	-
ร้อยละ	๖๔.๒๙	๒๔.๒๙	๑๑.๔๒	-	-

จากตารางที่ ๙ ผลการสำรวจผู้มารับบริการ จำนวน ๗๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วฟ้า ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๔.๒๙ มีความพึงพอใจมากและร้อยละ ๒๔.๒๙ มีความพอใจและร้อยละ ๑๑.๔๒ มีความพอใจน้อย

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น

ตารางที่ ๑๐ แสดงจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อความรู้ความสามารถในการให้บริการ

	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๔๕	๒๑	๔	-	-
ร้อยละ	๖๔.๒๙	๓๐	๕.๗๑	-	-

จากตารางที่ ๑๐ ผลการสำรวจผู้มารับบริการ จำนวน ๗๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วฟ้า ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๔.๒๙ มีความพึงพอใจมากและร้อยละ ๓๐ มีความพอใจและร้อยละ ๕.๗๑ มีความพอใจน้อย

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ

ตารางที่ ๑๑ แสดงจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๔๕	๒๑	๔	-	-
ร้อยละ	๖๔.๒๙	๓๐	๕.๗๑	-	-

จากตารางที่ ๑๑ ผลการสำรวจผู้มารับบริการ จำนวน ๗๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วฟ้า ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๔.๒๙ มีความพึงพอใจมากและร้อยละ ๓๐ มีความพอใจและร้อยละ ๕.๗๑ มีความพอใจน้อย

๓.๕ การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

ตารางที่ ๑๒ แสดงจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๔๗	๑๔	๘	-	-
ร้อยละ	๖๗.๑๔	๒๐	๑๒.๘๖	-	-

จากตารางที่ ๑๒ ผลการสำรวจผู้มารับบริการ จำนวน ๗๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วฟ้า ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๗.๑๔ มีความพึงพอใจมากและร้อยละ ๒๐ มีความพอใจและร้อยละ ๑๒.๘๖ มีความพอใจน้อย

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจผู้มารับบริการ จำนวน ๗๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ จุด - ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะอาดสถานที่/สำนักงานที่ให้บริการ

๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

ตารางที่ ๑๓ แสดงจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๓๐	๓๒	๘	-	-
ร้อยละ	๔๒.๘๖	๔๕.๗๑	๑๑.๔๓	-	-

จากตารางที่ ๑๓ ผลการสำรวจผู้มารับบริการ จำนวน ๗๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วฟ้า ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๒.๘๖ มีความพึงพอใจและร้อยละ ๔๕.๗๑ มีความพอใจมากและร้อยละ ๑๑.๔๓ มีความพอใจน้อย

๔.๒ จุด - ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

ตารางที่ ๑๔ แสดงจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อจุด - ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๔๒	๒๑	๗	-	-
ร้อยละ	๖๐	๓๐	๑๐	-	-

จากตารางที่ ๑๔ ผลการสำรวจผู้มารับบริการ จำนวน ๗๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วฟ้า ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๐ มีความพอใจมากและร้อยละ ๓๐ มีความพอใจและร้อยละ ๑๐ มีความพอใจน้อย

๔.๓ มีความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น
ตารางที่ ๑๕ แสดงจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก

	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๖๔	๑	๕	-	-
ร้อยละ	๙๑.๔๓	๑.๔๓	๗.๑๔	-	-

จากตารางที่ ๑๕ ผลการสำรวจผู้มารับบริการ จำนวน ๗๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วฟ้า ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๑.๔๓ มีความพอใจมากและร้อยละ ๑.๔๓ มีความพอใจและร้อยละ ๗.๑๔ มีความพอใจน้อย

๔.๔ ความสะอาดสถานที่/สำนักงานที่ให้บริการ

ตารางที่ ๑๖ แสดงจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อความสะอาดสถานที่/สำนักงานที่ให้บริการ

	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๕๗	๙	๔	-	-
ร้อยละ	๘๑.๔๓	๑๒.๘๖	๕.๗๑	-	-

จากตารางที่ ๑๖ ผลการสำรวจผู้มารับบริการ จำนวน ๗๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วฟ้า ส่วนใหญ่ร้อยละ ๘๑.๔๓ มีความพอใจมากและร้อยละ ๑๒.๘๖ มีความพอใจและร้อยละ ๕.๗๑ มีความพอใจน้อย